اکبری، عسگر؛ نوشین‌فرد، فاطمه؛ حریری، نجلا(۱۳۹۷). شناسایی و اولویت‌بندی موانع جریان دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی بر اساس مدل بلوغ مدیریت دانش مرکز بهره‌وری و کیفیت آمریکا. *پژوهشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۸(۲)، ۱۲۹-۱۴۶.

شناسایی و اولویت‌بندی موانع جریان دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی بر اساس مدل بلوغ مدیریت دانش مرکز بهره‌وری و کیفیت آمریکا

عسگر اکبری[۱]، فاطمه نوشین‌فرد[۲]، نجلا حریری[۳]

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۱۰/۱۳ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۰۱/۱۹ DOI:10.22067/riis.v0i0.69899

چکیده

مقدمه: مدیریت دانش در سازمان، فرایند ایجاد، توزیع و به‌کار بردن دانش برای اهداف سازمانی را هدایت می‌کند. شناخت نقاط ضعف و موانع عوامل موفقیت جریان دانش در سازمان، می‌تواند بر روند مدیریت دانش تأثیر گذارد. از این‌رو پژوهش حاضر به شناسایی و اولویت‌بندی موانع جریان دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی براساس مدل بلوغ مدیریت دانش مرکز بهره‌وری و کیفیت آمریکا می‌پردازد.

روش‌شناسی: روش پژوهش حاضر پیمایشی- تحلیلی است. جامعه آماری شامل ۱۸۴ نفر از مدیران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌ها می‌باشند که همه آنها با سرشماری در پژوهش شرکت داده شدند. گردآوری داده‌ها از طریق پرسشنامه محقق‌ساخته انجام شد.

یافته‌ها: موانع جریان دانش از نظر درجه اهمیت به ترتیب اولویت؛ عوامل مدیریتی با میانگین ۵/۷۲ در رتبه اول، بُعد منبع دانش با میانگین ۵/۱۷ رتبه دوم، بُعد عوامل سازمانی با میانگین ۴/۶۷ رتبه سوم، بُعد عوامل زمانی با میانگین ۴/۳۷ رتبه چهارم، بُعد کانال‌های ارتباطی با میانگین ۴/۲۲ رتبه پنجم، بُعد عوامل فردی با میانگین ۴/۲۱ رتبه ششم، بُعد عوامل فناوری با میانگین ۳/۹۲ رتبه هفتم و بُعد ویژگی‌های دانش با میانگین ۳/۷۲ رتبه هشتم قرار دارند. از نظر رتبه‌بندی موانع ابعاد جریان دانش با سطح بلوغ مدیریت دانش، به ترتیب بیش‌ترین موانع، سطح نوآوری، سطح بهینه‌سازی، سطح استانداردسازی، سطح توسعه و سطح شروع می‌باشند.

نتیجه‌گیری: کتابخانه‌های دانشگاهی در گام‌های اصلی چرخه مدیریت دانش با موانع و گلوگاه‌هایی مواجه هستند. اگرچه این موانع در کل ابعاد جریان دانش وجود دارد اما این موانع در بُعد مدیریتی از دیگر عوامل ملموس‌تر است. بنابراین توجه به شاخص‌های رهبری کارآمد، سبک درست مدیریت، حمایت سازمانی، توجه به کارکنان دانشی، برای رفع موانع ضروری می‌باشد.

کلیدواژه‌ها: ابعاد دانش، بلوغ مدیریت دانش، جریان دانش، کتابخانه‌های دانشگاهی، مدیریت دانش.

۱. دانشجوی دوره دکترای علم اطلاعات و دانش‌شناسی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. akbari1149@gmail.com

۲. دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران (نویسنده مسئول) f.nooshinfard@gmail.com

۳. استاد گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. nadjlahariri@gmail.com

مقدمه

مدیریت دانش دیدگاهی برنامه‌ریزی‌شده و ساختارمند برای ایجاد، به اشتراک‌گذاری و ذخیره کردن دانش در حکم دارایی سازمانی است که برای ارتقای توانمندی، سرعت و اثربخشی سازمان در ارائه محصولات یا عرضه خدمات به مشتریان در راستای حفظ و تقویت راهبرد کسب و کار می‌باشد (اخوان، اولیایی، دسترنج-ممقانی و ثقفی، ۱۳۸۹؛ Fadlalla, 2003؛ به‌نقل از تاج‌الدینی، موسوی و شعبانی، ۱۳۸۹). تجربه نشان داده است موضوع مدیریت دانش بحثی نیست که اهمیت خود را از دست دهد؛ بلکه با توجه به‌سرعت تغییرات محیط ارزش آن روزبه‌روز بیشتر می‌شود. اگرچه از مدیریت دانش به‌طور گسترده‌ای در تئوری و عمل بحث شده است، اما هنوز در بخش دولتی روی آن کار خاصی انجام نگرفته است (Sharifuddin, Ikhsan and Rowland, 2004, 96). متأسفانه هنوز به مقوله مدیریت دانش در سازمان‌های دولتی توجه خاصی نشده است و موانع مختلفی بر سر راه استقرار آن در سازمان‌های دولتی وجود دارد. به‌نظر می‌رسد در این زمینه دولت باید سازمان‌ها را به‌سمت مدیریت دانش تشویق و ترغیب کند تا سازمان‌ها بتوانند جوابگوی شرایط متغیر و ارباب رجوعی که روزبه‌روز دانشی‌تر می‌شوند، باشند (ابراهیمی، ۱۳۹۲). بررسی‌ها نشان داده‌اند که اگرچه سازمان‌ها کاملاً به استفاده از مدیریت دانش واقف هستند، ولی بعضاً تحت تأثیر موانع مدیریت دانش، از جمله فرهنگ سازمانی نامناسب، ساختار سازمانی نامناسب، نبود وجود منابع انسانی توانمند، نبود وجود آموزش‌های مرتبط و مستمر و نبود فناوری‌های روز موفقیت قابل ملاحظه‌ای ندارند (مومیوند، ۱۳۸۷). در اجرای نظام مدیریت دانش در سازمان این‌که چه موانعی در مسیر جریان دانش وجود داشته و چه تأثیری بر پیشرفت آن دارند و همچنین شناخت این‌که چگونه شرکت‌ها و رقبا می‌توانند در میدان رقابت پیروز شوند، مهم است. لذا انجام تحلیلی عمیق از سطح کیفی سازمان در زمینه مدیریت دانش امری ضروری است. سطح کیفیت مدیریت دانش، میزان قابلیت‌ها و توانمندی‌های سازمان در ابعاد مختلف مؤثر بر مدیریت دانش است. هر سازمان، با توجه به فعالیت‌هایی که در زمینه مدیریت دانش انجام می‌دهد در سطحی از کیفیت قرار می‌گیرد که این سطح نشان‌دهنده وضعیت جاری سازمان در زمینه مدیریت دانش است (حسنقلی‌پور، عابدی جعفری و خطیبیان، ۱۳۸۸). از نظر اسمیت، مدیریت دانش یک محیط کاری جدید ایجاد می‌کند که دانش و تجربه در آن به آسانی می‌تواند به اشتراک گذارده شوند و کاراتر عمل کنند (نقل در: حسن‌بیگی، ۱۳۸۹). نیومن بر این باور بود که مدیریت دانش مجموعه‌ای از پدیده‌هایی است که پدیدآوری، اشاعه و به‌کارگیری دانش ذهنی و عینی در یک سازمان را دربر می‌گیرد (نقل در: دهقان‌نجم، ۱۳۸۸).

امروزه کارکنان دانشی به‌عنوان مهم‌ترین سرمایه‌های یک سازمان با عواملی مانند قدرت خلاقیت و نوآوری، خلق فرآیندهای سازمانی نوین، فناوری‌های جدید و توسعه محصولات و خدمات جدید، سازمان را به

مزیت رقابتی پایدار رهنمون می‌کنند (Pee & Kankanhalli, 2009). سازمان‌ها باید به همه این امور توجه داشته باشند؛ زیرا مدیریت دانش همچون یک استراتژی کاری، همزمان، در کل سازمان عمل می‌کند و ابزار پیشرفت برنامه کلی سازمان محسوب می‌شود. این ابزار در سازمان قدرت ایجاد می‌کند تا سازمان چالش‌های بیرونی را برطرف سازد (مزروعی نصرآبادی، ۱۳۹۳). از طرفی موانع جریان دانش، معمولاً باعث بروز محدودیت‌های موقتی، کمبود انگیزه در کارمندان، کمبود آگاهی و عدم هماهنگی کافی میان بخش‌ها می‌شود که در نتیجه هزینه سنگینی را به سازمان تحمیل می‌کند. شناخت این موانع و تلاش برای از بین بردن آن‌ها می‌تواند باعث تسهیل و بهبود روند مدیریت دانش گردد (حقیقت‌طلب، ۱۳۹۲). امروزه هدف اجرای نظام مدیریت دانش در سازمان، درک این واقعیت است که چه موانعی در مسیر جریان دانش وجود داشته و چه تأثیری بر پیشرفت آن دارد، به‌همین دلیل برای سازمان، تشخیص موانعی که ممکن است در حین توسعه و تسهیم دانش و برنامه‌های مدیریت دانش با آنها برخورد کنند ضروری به‌نظر می‌رسد (Desouza, 2003).

کتابخانه‌های دانشگاهی به‌مثابه سازمان، بر اساس گام‌های چرخه مدیریت دانش که شامل خلق دانش، شناسایی دانش، جمع‌آوری دانش، به اشتراک‌گذاری دانش، دسترسی به دانش و استفاده از دانش است، برای اجرای برنامه مدیریت دانش توجه به‌عواملی چون بهبود خدمات مشتری، تسریع خدمات کاربران و کاهش هزینه‌های عملیات تجاری نیاز دارند (Ajinferuke, 2003). از این‌رو برای مدیران، شناخت نقاط قوت و ضعف مؤثر بر مدیریت دانش در کتابخانه‌ها امری حیاتی است. بررسی وضعیت موجود و تعیین میزان قابلیت‌ها و توانمندی‌های کتابخانه‌ها در ابعاد مختلف جریان دانش، با توجه به فعالیت‌هایی که در زمینه مدیریت دانش انجام می‌دهند و اینکه در چه سطحی از بلوغ مدیریت دانش قرار دارند، مهم است. پژوهش حاضر به‌منظور پاسخ‌گویی به دغدغه ذهنی مدیران، در باب این‌که کدام بُعد جریان دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی دارای بیشترین موانع نسبت به ابعاد دیگر جریان دانش است؟ و از نظر سطح بلوغ مدیریت دانش کتابخانه‌های دانشگاهی در چه سطحی قرار دارند؟ به بررسی فرضیه‌های زیر پرداخته است.

- بین ویژگی‌های دانش و موانع جریان دانش رابطه معنی‌داری وجود دارد.
- بین منبع دانش و موانع جریان دانش رابطه معنی‌داری وجود دارد.
- بین کانال‌های ارتباطی و موانع جریان دانش رابطه معنی‌داری وجود دارد.
- بین عوامل زمانی و موانع جریان دانش رابطه معنی‌داری وجود دارد.
- بین عوامل مدیریتی و موانع جریان دانش رابطه معنی‌داری وجود دارد.
- بین عوامل سازمانی و موانع جریان دانش رابطه معنی‌داری وجود دارد.
- بین عوامل فردی و موانع جریان دانش رابطه معنی‌داری وجود دارد.

- بین عوامل فناوری و موانع جریان دانش رابطه معنی‌داری وجود دارد.

مبانی نظری

دانش ماهیتی پویا و سیار دارد و زمانی اهمیت واقعی خود را به‌دست خواهد آورد که در جریان باشد و توسط افراد انتقال یابد و یا به اشتراک گذارده شود، چراکه تنها در این صورت است که برای سازمان مزیت رقابتی و ارزش افزوده به همراه خواهد داشت. جریان دانش در موفقیت سازمان، عاملی کلیدی است و سبب گسترش سریع‌تر آن به بخش‌هایی از سازمان که قادر به بهره‌برداری از آن هستند، می‌شود (رفیعه، ۱۳۹۶). برای این منظور مدل‌های گوناگونی برای مدیریت دانش به‌وجود آمده که برحسب خصوصیاتشان نسبت به ابعاد، افراد، فرایند و فناوری مدیریت دانش متمایز می‌باشند، اما وجود یک مدل مدیریت دانش برای حرکت و ارزیابی توسعه مدیریت دانش ضروری است. بر همین اساس، پژوهش حاضر برای شناسایی و تعیین میزان موانع در کتابخانه‌های دانشگاهی از مدل مرکز بهره‌وری و کیفیت آمریکا «APQC[1]» استفاده نموده است که مدل مدیریت و بلوغ مدیریت دانش می‌باشد. این مدل با گام‌های خلق دانش، شناسایی دانش، جمع‌آوری دانش، به اشتراک‌گذاری دانش، دسترسی به دانش و استفاده از دانش نسبت به‌تمامی مدل‌های ارائه شده، جامع و کاربردی‌تر بوده و به‌دلیل کاربرد آن در یک مؤسسه مدیریتی قوی می‌تواند مبنای مناسبی برای پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز مدیریت دانش در حوزه علم اطلاعات و دانش‌شناسی و عامل تأثیرگذار بر عملکرد جریان دانش، ازجمله: «ویژگی‌های دانش، منبع دانش، دریافت دانش، عوامل زمینه‌ای دانش و سازوکارهای انتقال دانش» باشد (Lin, Yen and Wu, 2012).

مدل ارزیابی بلوغ از هر نظر کامل‌ترین مدل مرجع فرایندی موجود در دنیای مدیریت است که در آن تلاش شده است تمامی فرایندهای موجود سازمان تا حد امکان تا سطح فعالیت شناسایی شوند. این چارچوب یکی از اصلی‌ترین منابع فرایندگرایی در سازمان‌ها است و به‌عنوان استانداردی باز، توسعه‌یافته است تا به تسهیل بهبود فرایند مدیریت و الگوبرداری، صرف نظر از نوع صنعت، ابعاد یا عوامل جغرافیایی، در سازمان کمک می‌کند تا اولاً بهترین تجارب شناسایی و اجرا شود، ثانیاً روش‌های اثربخش بهبود و کشف شود و نهایتاً نتایج قابل اندازه‌گیری به‌دست آید (American productivity and quality center, 2011).

این مدل از پنج سطح تشکیل شده است، به‌گونه‌ای که پیاده‌سازی در هر مرحله، پایه و اساسی برای موفقیت و آغاز مرحله بعدی را فراهم می‌کند.

سطح شروع: این سطح، پایه‌ای‌ترین سطح بلوغ در سازمان‌هایی است که مدیریت دانش را آغاز کرده‌اند. در این سطح، سازمان‌ها فاقد فرآیندها و اقدامات پایدار برای شناسایی، کسب، اشتراک، انتقال و به‌کارگیری

1. American Productivity and Quality Center

موفقیت‌آمیز دانش هستند. در این سطح تمرکز بر آشنایی کارکنان با مدیریت دانش و افزایش علاقه‌مندی و درک ذی‌نفعان کلیدی و رهبران ارشد مدیریت دانش می‌باشد.

سطح توسعه: تمرکز این سطح بر روی راهبرد و برنامه مدیریت دانش است. راهبرد برای مدیریت دانش باید به راهبردهای کسب‌وکار سازمان پیوند بخورد. فرصت‌ها و ارزش‌ها باید ارزیابی شوند و به‌شکل یک طرح توجیهی مستند گردند.

سطح استانداردسازی: تمرکز در این سطح بر مدیریت راهبردی فرآیندها و رویکردهایی است که در سطح دوم شناسایی و تعریف شده‌اند. شناسایی فرصت‌ها به‌منظور به‌کارگیری رویکردها و فرآیندهای انتخاب شده مدیریت دانش، تأمین بودجه و منابع برای پایلوت‌ها، برقراری ارتباط با راهبردها، اجرای راهبردهای مدیریت تغییر و اصلاح رویکردها و فرآیندهای مدیریت دانش به روش‌شناسی استاندارد و تکرار شونده از اهداف این مرحله می‌باشد (حسینی‌امین، میراعلمی و شصتی، ۱۳۹۶).

سطح بهینه‌سازی: در سطح چهارم، پایه‌های مدیریت دانش ایجاد و استانداردسازی می‌شوند، نیازمندی‌های منابع (زمان و هزینه) مدیریت دانش به‌صورت همکارانه بین پرسنل مدیریت دانش و واحدهای عملیاتی تعیین می‌گردند. عامل‌های تغییر و خبرگان دانشی برای پشتیبانی از جریان دانش در فرایندها و واحدهای کسب‌وکار نهادینه می‌شوند. تیم مدیریت دانش، جهت‌گیری و منابع لازم برای ترویج و توسعه دارایی‌های دانشی، شایستگی‌های کلیدی سازمان را فراهم می‌کند.

سطح نوآوری: زمانی‌که سازمان به سطح پنجم می‌رسد، رهبران، توانمندی‌های مدیریت دانش را برای پشتیبانی از مدل و راهبردهای کسب‌وکار در نظر می‌گیرند. هدف اولیه در این سطح، بهبود فرآیندهای اصلی کسب‌وکار از طریق بهینه‌سازی رویکردها و فرآیندهای استاندارد مدیریت دانش و وارد نمودن آن‌ها، به‌صورت پشت سرهم، درون فرآیندهای اصلی کسب‌وکار به‌منظور دستیابی به خروجی‌های مطلوب و نوآوری است (حسینی‌امین، میراعلمی و شصتی، ۱۳۹۶).

پیشینه پژوهش

مهمترین عواملی که موجب افول مدیریت دانش در سازمان‌ها می‌شوند وجود موانعی بی‌شمار است که سازمان‌ها با آنها مواجه هستند. برای آشنایی با این موانع، به برخی از پژوهش‌هایی که در زمینه موانع مدیریت دانش انجام شده است اشاره می‌گردد.

ربیعی (۱۳۹۶) پژوهشی با عنوان «بررسی موانع اجرای مدیریت دانش در شرکت‌های ایرانی؛ مطالعه موردی: (شرکت راهبرد و توسعه طرح‌ها)» انجام داد، نتایج حاکی از این بود که مؤلفه‌های توانمندسازی، تشویق

و پشتیبانی، کاربرد دانش، اشتراک دانش، حقوق و مزایا، خلاقیت، اعتماد و عوامل فناوری، نقش اساسی در اجرای مدیریت دانش دارند.

تقی‌پور، محبوبی و قراگوزلو (۱۳۹۵) پژوهشی با عنوان «بررسی تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر موانع اشتراک‌گذاری دانش»، با هدف بررسی تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر کاهش یا رفع موانع در یکی از شرکت‌های اپراتور تلفن همراه در تهران انجام دادند. بررسی موانع اشتراک‌گذاری دانش در سه مقوله سازمانی، فردی و فناورانه انجام شد. نتایج نشان داد که وجود رابطه‌ای مثبت و معنادار میان تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر موانع اشتراک‌گذاری دانش در موانع سازمانی ۹۱/۶۶ درصد، در زمینه مشکلات فردی اشتراک‌گذاری دانش ۶۲ درصد و موانع فناورانه ۶۶ درصد به رفع مشکلات کمک نموده است.

پورسراجیان، اولیاء و سلطانی‌علی‌آبادی (۱۳۹۲) پژوهشی با عنوان «تعیین و اولویت‌بندی موانع اشتراک‌گذاری دانش در دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی، مطالعه موردی مؤسسه آموزش عالی امام جواد (ع)» انجام دادند. نتایج نشان داد که عوامل ساختاری، راهبردهای رهبری، عوامل فرهنگی، عوامل انسانی و عوامل سیستم و فناوری بیشترین تأثیر را بر اشتراک‌گذاری دانش دارند.

حلاجیان (۱۳۹۵) در پژوهش «بررسی و اولویت‌بندی موانع استقرار مدیریت دانش در شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور با روش تحلیل سلسله مراتب»، دریافت که معیارهای عوامل فرهنگی، عوامل انسانی، عوامل فنی و فناورانه، عوامل برون سازمانی و عوامل ساختاری از درجه اولویت برخوردار می‌باشند. همچنین پنج مانع نبود طراحی و اجرای فعالیت‌های فرهنگ‌سازی در زمینه خلق و تبادل دانش، نبود وجود محیط مبتنی بر اعتماد نسبت به تسهیم دانش، نبود پشتیبانی کافی فرهنگ سازمانی موجود از فعالیت‌های خلق و انتقال دانش، نبود حمایت مدیریت ارشد سازمان از مدیریت دانش و نبود امکان دستیابی سازمان‌ها به اطلاعات و دانش مورد نیاز در سطح ملی و فراملی می‌باشند.

منوریان، فضلی و مصباحی (۱۳۹۳) در پژوهش «شناسایی و رتبه‌بندی عوامل پیش‌برنده و بازدارنده تسهیم دانش در یک سازمان دولتی» دریافتند که فرهنگ‌سازمانی، ساختار سازمانی، فناوری اطلاعات، حمایت و تعهد مدیریت ارشد و عوامل فردی بر تسهیم دانش سازمان دولتی مؤثر می‌باشند.

ربیعی و معالی (۱۳۹۱) در پژوهشی به بررسی موانع زیرساختی اعمال مدیریت دانش و ارائه الگوی بهبود در مراکز آموزش عالی پرداختند. هفت عامل «ساختار، فرآیندهای داخلی، فناوری، فرهنگ، منابع انسانی، اندازه‌گیری و رهبری» جهت استقرار مدیریت دانش در چهار دانشگاه دولتی، آزاد و غیرانتفاعی مورد بررسی قرار گرفت. یافته‌های تحقیق نشان داد که تمامی مراکز مورد مطالعه آموزش عالی فاقد زیرساخت مناسب استقرار

مدیریت دانش می‌باشند. همچنین به‌ترتیب عوامل اندازه‌گیری، رهبری، منابع انسانی، فرایندهای داخلی، فرهنگ، فناوری و ساختاری از مهم‌ترین موانع مدیریت دانش می‌باشند.

تیمورنژاد، نجف‌بیگی و بهمنی (۱۳۹۰) در پژوهش «شناسایی و رتبه‌بندی موانع فرهنگی در پیاده‌سازی مدیریت دانش در بین واحدهای ستادی و تولیدی شرکت ایران خودرو»، سیستم پاداش نامناسب را مهم‌ترین مانع مدیریت دانش و موانع دیگر به ترتیب اهمیت، عدم موفقیت در انتقال تجربه از افراد با سابقه بالا به تازه واردها، ترس از شکست، کمبود اعتماد متقابل، اختلاف در بیان و عملکرد مدیران می‌دانند.

حقیقت‌طلب (۱۳۹۲) پژوهشی با عنوان «شناسایی و استخراج موانع جریان دانش مبتنی بر سطوح مدل بلوغ مدیریت دانش سازمان» با هدف تعیین میزان اهمیت و رخدادهای هر یک از موانع موجود براساس گام‌های چرخه مدیریت دانش که شامل اکتساب دانش، اشتراک‌گذاری دانش و به‌کارگیری دانش است را بررسی نمود. نتیجه پژوهش نشان داد که مهمترین موانع در کل چرخه مدیریت دانش شامل رهبری ناکارآمد، دانش اعتبارسنجی نشده، ناسازگاری نظام‌های فناوری اطلاعات با فرآیندهای موجود، داشتن انتظارات غیرواقعی کارکنان و عدم تناسب توانایی افراد و کمبود زمان ارتباط و تعامل بین افراد می‌باشد. همچنین از مهمترین موانع براساس مرحله اکتساب دانش، فقدان مشوق‌های سازمانی برای اشتراک‌گذاری دانش، عدم وجود قوانین یا استانداردهایی برای اشتراک دانش، بی‌اعتمادی به استفاده از دانش و تجربیاتی که از منابع خارجی به‌دست آمده است، مخالفت با ورود فناوری و ناتوانی در جذب دانش جدید است.

در پژوهش پاتیل و کانت (Patil and Kant, 2014) با عنوان «رتبه‌بندی موانع استقرار مدیریت دانش در زنجیره تأمین با استفاده از روش AHP فازی» با هدف شناسایی و اولویت‌بندی موانع استقرار دانش در زنجیره تأمین[1] نشان دادند که «عدم تعهد مدیریت ارشد»، «یکپارچه نبودن دانش در فرآیندهای کسب‌وکار» و «عدم ساختار سازمانی مناسب برای ایجاد و به اشتراک‌گذاری دانش» سه مانع مهم مدیریت دانش می‌باشند.

در پژوهش کیتانوویچ، هوبدی، ونکرخوف و مارشال (Cvitanovic, Hobday, VanKerkhoff and Marshall, 2015) با عنوان «غلبه بر موانع تبادل دانش برای مدیریت منابع انطباقی؛ از دیدگاه دانشمندان دریایی استرالیا» با این هدف که برای مدیریت پایدار منابع طبیعی نیازمند تبادل دانش بین دانشمندان و تصمیم‌گیرندگان محیط‌زیست است، اقدامات ناکافی اثرات علمی بر فعالیت‌های مشارکتی، نبود پشتیبانی سازمانی بر فعالیت‌های تعاملی، نبود زمان کافی برای انجام فعالیت‌های تعاملی در کنار مسئولیت‌های دیگر و نبود بودجه مناسب برای حمایت از فعالیت‌های تعاملی را از موانع عمده انتقال دانش بین دانشمندان دریایی استرالیا و تصمیم‌گیران محیط‌زیست دانسته‌اند.

1. Supply Chain

از نظر لین، تن و چانگ (Lin, Tan and Chang, 2008) منبع دانش، گیرنده دانش، انتقال دانش، بافت جریان دانش و بافت سازمانی موانع دانش هستند. پژوهشگران با رویکرد تأکید بر اهمیت زمینه بین «منابع دانش» و «گیرنده دانش»، بر مطالعات قبلی در زمینه سازمانی متمرکز شدند (Qinxuan and Yingting, 2011).

روش پژوهش

روش پژوهش حاضر پیمایشی تحلیلی و از نظر هدف، کاربردی است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه مدیران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی، دانشگاه‌های علوم پزشکی و دانشگاه‌های واحدهای مستقل دانشگاه آزاد اسلامی، دانشگاه‌های علوم و تحقیقات و دانشگاه‌های جامع دانشگاه آزاد اسلامی بودند که برای شناسایی این دانشگاه‌ها از تارنماهای وزارت علوم، وزارت بهداشت و دانشگاه آزاد اسلامی استفاده شد. تعداد این دانشگاه‌ها، ۲۰۵ دانشگاه بود. بدین ترتیب با توجه به‌وجود یک کتابخانه مرکزی در هر دانشگاه، جامعه آماری بدون نمونه‌گیری و با روش سرشماری تعیین شد و برای همه آنها پرسشنامه ارسال شد که از این تعداد ۱۸۴ نفر به پرسشنامه پاسخ دادند.

گردآوری داده‌ها با استفاده از دو پرسشنامه محقق‌ساخته در قالب ۸ بُعد و ۴۳ سؤال انجام شد. پرسشنامه اول با طیف ۵ مقیاسی برای تأیید عوامل موانع جریان دانش و پرسشنامه دوم برای سطح‌بندی مراحل موانع جریان دانش بر اساس مدل بلوغ مدیریت دانش طراحی گردید.

به‌منظور روایی صوری پرسشنامه، نمونه اولیه در اختیار ۲۰ نفر از اعضای هیأت علمی حوزه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، مدیریت و فناوری اطلاعات قرار گرفت، پس از انجام اصلاحات و تغییرات لازم توسط متخصصان، پرسشنامه نهایی تدوین شد. ضریب پایایی گویه‌های هر آزمودنی بر حسب آلفای کرونباخ محاسبه شد. طبق ضریب پایایی ۸ بُعد اصلی پرسشنامه پژوهش، بالاتر از ۰/۷ بود که نشان‌دهنده ضریب پایایی مناسب ابزار آزمون بود. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، از آمار توصیفی و ضریب همبستگی، آزمون فریدمن و تاپسیس استفاده شد.

یافته‌ها

آمار توصیفی متغیرهای جمعیت‌شناختی پاسخ‌گویان به پرسشنامه‌ها نشان داد، ۱۰۲ نفر (۵۵/۴ درصد) از جامعه پژوهش را مردان و ۸۲ نفر (۴۴/۶ درصد) را زنان تشکیل دادند. ۹۶ نفر (۵۲/۲ درصد) کارمند و ۸۸ نفر (۴۷/۸ درصد) عضو هیأت علمی بودند. ۱۶ نفر (۸/۷) دارای تحصیلات لیسانس، ۶۹ نفر (۳۷/۵ درصد) دارای تحصیلات فوق‌لیسانس، ۲۹ نفر (۱۵/۸ درصد) دانشجویان دکترا و ۷۰ نفر (۳۸ درصد) دارای مدرک دکترا بودند.

۱۰۴ نفر (۵۶/۵ درصد) از مدیران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی، ۴۲ نفر (۲۲/۸) از مدیران کتابخانه‌های دانشگاه‌های آزاد اسلامی و ۳۸ نفر (۲۰/۷ درصد) از مدیران کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی بودند.

آزمون ضریب مسیر

از آزمون ضریب مسیر به‌منظور بررسی وضعیت داده‌های جمع‌آوری شده از نظر نرمال بودن یا نبودن آن‌ها استفاده شده است. ضریب مسیر بیان‌کننده وجود رابطه علی خطی و شدت و جهت رابطه بین دو متغیر مکنون است. در حقیقت همان ضریب رگرسیون در حالت استاندارد است که ما در مدل‌های ساده‌تر رگرسیون ساده و چندگانه مشاهده می‌کردیم.

جدول ۱. ضرایب مسیر مربوط به موانع ابعاد جریان دانش

ابعاد دانش	ضریب مسیر	مقدار T
ویژگی‌های دانش	۰/۹۶	۶/۴۵
منبع دانش	۰/۸۷	۶/۷۷
کانال‌های ارتباطی	۰/۷۹	۵/۳۳
عوامل زمانی	۰/۴۴	۵/۱۹
عوامل مدیریتی	۰/۶۳	۵/۵۷
عوامل سازمانی	۰/۵۴	۵/۰۸
عوامل فردی	۰/۸۳	۷/۵۵
عوامل فناوری	۰/۷۸	۶/۵۹

براساس نتایج فوق، ضرایب مسیر نشان می‌دهد که تمام مؤلفه‌های مختلف موانع جریان دانش عددی بین ۱- تا ۱+ است که اگر برابر با صفر شوند، نشان‌دهنده نبود رابطه علی خطی بین دو متغیر پنهان است.

شاخص‌های برازندگی

پس از بررسی برازش مسیر، برازندگی الگوی پیشنهادی مورد بررسی قرار گرفت. برای تعیین کفایت برازندگی الگوی پیشنهادی با داده‌ها، ترکیبی از شاخص‌های برازندگی مورد استفاده قرار گرفت. جدول ۲ شاخص‌های برازندگی الگوی پیشنهادی را نشان می‌دهد. طبق مندرجات جدول ۲، مقادیر شاخص‌های برازندگی الگوی پیشنهادی، شامل مجذور کای‌دو با درجه آزادی (۱/۶۹۶)، شاخص نیکویی برازش (GFI) ۰/۹۸، شاخص نیکویی برازش تعدیل یافته (AGFI) ۰/۹۷، شاخص برازندگی هنجار شده (NFI) ۰/۹۸، شاخص برازندگی افزایشی (CFI) ۰/۹۸، شاخص برازندگی تطبیقی (IFI) ۰/۹۷، شاخص برازندگی تولر-لوئیس (TLI) ۰/۹۷ و

مقدار شاخص جذر میانگین مجذورات خطای تقریب (RMSEA)، ۰/۰۵۸ به‌دست آمد که نشان‌دهنده برازش بسیار مطلوب مدل می‌باشد.

جدول ۲. شاخص‌های برازندگی

RMSEA	TLI	IFI	CFI	NFI	AGFI	GFI	X^2/df	df	X^2
۰/۰۵۸	۰/۹۷	۰/۹۷	۰/۹۸	۰/۹۸	۰/۹۷	۰/۹۸	۱/۶۹۶	۸۵۲	۱۴۵۵/۹۸

اولویت‌بندی ابعاد مختلف موانع جریان دانش

در پاسخ به این سؤال که کدام بُعد جریان دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی دارای بیش‌ترین موانع نسبت به ابعاد دیگر جریان دانش است و سنجش اینکه آیا اختلاف معنی‌داری بین ابعاد مختلف جریان دانش وجود دارد یا خیر؟ از آزمون فریدمن استفاده شد. نتایج آزمون مذکور در جداول ۳ و ۴ آورده شده است.

جدول ۳. میانگین رتبه‌های ابعاد مختلف جریان دانش

ردیف	ابعاد مختلف جریان دانش	میانگین رتبه‌ها
۱	ویژگی‌های دانش	۳/۷۲
۲	منبع دانش	۵/۱۷
۳	کانال‌های ارتباطی	۴/۲۲
۴	عوامل زمانی	۴/۳۷
۵	عوامل مدیریتی	۵/۷۲
۶	عوامل سازمانی	۴/۶۷
۷	عوامل فردی	۴/۲۱
۸	عوامل فناوری	۳/۹۲

همان‌طور که در جدول فوق نشان داده شده است، میانگین رتبه بُعد «عوامل مدیریتی» با ۵/۷۲ از میانگین رتبه سایر ابعاد بیش‌تر و در درجه اول اهمیت قرار دارد. سایر رتبه‌ها به ترتیب اهمیت موانع عبارت‌اند از: بُعد «منبع دانش»، بُعد «عوامل سازمانی»، بُعد «عوامل زمانی»، بُعد «کانال‌های ارتباطی»، بُعد «عوامل فردی»، بُعد «عوامل فناوری» و بُعد «ویژگی‌های دانش».

جدول ٤. نتایج آزمون رتبه‌ای فریدمن برای ابعاد مختلف جریان دانش

تعداد	خی‌دو	درجه آزادی	سطح معناداری
۱۸۴	۹۷/۵۵	۷	۰/۰۰۰

بر اساس اطلاعات جدول ۴، بین ابعاد مختلف جریان دانش اختلاف معنادار آماری وجود دارد ($P>۰,۰۵$).

آزمون فرضیه‌های پژوهش

پژوهش حاضر دارای هشت فرضیه است که آزمون آن‌ها با توجه بـه مقـدار آمـاره ضـریب همبسـتگی و سطح معنی‌داری مورد بررسی قرار گرفتند. نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش در جدول ۵ آورده شده است.

جدول ۵. ضریب همبستگی بین عوامل مختلف ابعاد دانش و موانع کلیدی جریان دانش

عنوان فرضیه	سطح معناداری	آماره	نتیجه آزمون
بین ویژگی‌های دانش و موانع کلیدی جریان دانش رابطه معنی‌داری وجود دارد.	۰/۰۰۰	۰/۳۲۸	تأیید
بین منبع دانش و موانع کلیدی جریان دانش رابطه معنی‌داری وجود دارد	۰/۰۰۰	۰/۶۳۴	تأیید
بین کانال‌های ارتباطی دانش و موانع کلیدی جریان دانش رابطه معنی‌داری وجود دارد	۰/۰۰۰	۰/۷۵۹	تأیید
بین عوامل زمانی دانش و موانع کلیدی جریان دانش رابطه معنی‌داری وجود دارد	۰/۰۰۰	۰/۳۴۵	تأیید
بین عوامل مدیریتی دانش و موانع کلیدی جریان دانش رابطه معنی‌داری وجود دارد.	۰/۰۰۰	۰/۴۱۳	تأیید
بین عوامل سازمانی دانش و موانع کلیدی جریان دانش رابطه معنی‌داری وجود دارد	۰/۰۰۰	۰/۸۷۲	تأیید
بین عوامل فردی دانش و موانع کلیدی جریان دانش رابطه معنی‌داری وجود دارد	۰/۰۰۰	۰/۸۰۵	تأیید
بین عوامل فناوری دانش و موانع کلیدی جریان دانش رابطه معنی‌داری وجود دارد	۰/۰۰۰	۰/۷۷۵	تأیید

برای آزمون فرضیات فوق، از ضریب همبستگی بین عوامل مختلف ابعاد دانـش و موانـع کلیـدی جریـان دانش استفاده شده است. همانگونه که در جدول ۵ ملاحظه می‌گردد، ضریب همبستگی بین عوامل مختلف ابعـاد دانش و موانع کلیدی جریان دانش معنادار است ($P>0/05$). با توجه به اینکه سـطح معنـاداری (۰/۰۰۰) از مقـدار آلفا ($\alpha=0/05$) کوچک‌تر می‌باشد، لذا همبستگی بین متغیرهـای مـذکور در سـطح اطمینـان ۵٪ معنـی‌دار اسـت. به‌دلیل معنی‌دار بودن همبستگی بین این دو متغیر فرضیه‌ها، شامل رابطه بین عوامـل مختلـف ابعـاد دانـش و موانـع کلیدی جریان دانش تأیید می‌گردد. به‌عبارتی همه ابعاد مختلف دانش با موانع کلیدی جریان دانـش رابطـه مثبـت دارند.

رتبه‌بندی بر اساس سطوح بلوغ مدیریت دانش

در پاسخ به سطح‌بندی موانع جریان دانش براساس بلوغ مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی، از روش تاپسیس استفاده شد. برای مقایسه گزینه‌های مختلف و انتخاب بهترین گزینه با تعیین فواصل بین گزینه‌ها و گروه‌بندها، ابتدا ماتریس دو طرفه‌ای تهیه شد که در ردیف‌های آن بلوغ مدیریت دانش و در ستون‌های آن ابعاد مختلف دانش قرار داشتند، سپس وزن‌دهی هر یک از ابعاد انجام شد.

جدول ٦. ماتریس دو طرفه ابعاد مختلف موانع دانش و سطوح بلوغ مدیریت دانش

سطوح بلوغ	ابعاد مختلف موانع دانش							
	ویژگی دانش	منبع دانش	کانال ارتباطی	عوامل زمانی	عوامل مدیریتی	عوامل سازمانی	عوامل فردی	عوامل فناوری
شروع	۵۵	۱۱۴	۴۰	۱۹	۵۵	۶۷	۵۴	۱۱۰
توسعه	۶۳	۹۲	۳۹	۱۴	۸۰	۶۸	۶۴	۱۱۶
استانداردسازی	۶۲	۸۷	۶۸	۱۴	۷۳	۷۵	۶۱	۱۱۰
بهینه‌سازی	۵۰	۱۳۳	۵۰	۲۸	۴۱	۱۲۷	۶۷	۱۴۸
نوآوری	۵۹	۱۰۴	۴۵	۳۹	۵۲	۸۷	۴۶	۹۴

ماتریس دو طرفه ابعاد مختلف موانع دانش و سطوح بلوغ مدیریت دانش نشان می‌دهد که چه تعداد از افراد پاسخ‌دهنده، هر مرحله از سطوح بلوغ را مهم‌ترین مرحله اعلام کرده‌اند. همچنین وزن‌های استفاده شده برای روش تاپسیس نیز در جدول ۷ آورده شده است.

جدول ۷. وزن‌های استفاده شده برای ابعاد مختلف دانش

	ویژگی‌های دانش	منبع دانش	کانال‌های ارتباطی	عوامل زمانی	عوامل مدیریتی	عوامل سازمانی	عوامل فردی	عوامل فناوری
وزن‌ها	۰/۱۰۳	۰/۱۴۴	۰/۱۱۷	۰/۱۲۱	۰/۱۵۹	۰/۱۳۰	۰/۱۱۷	۰/۱۰۹

بر این اساس، بیش‌ترین وزن به عوامل مدیریتی (۰/۱۵۹) و کم‌ترین وزن به ویژگی‌های دانش (۰/۱۰۳) اختصاص یافته است.

جدول ۸. امتیاز و رتبه هر یک از موانع مختلف دانش

سطوح بلوغ	امتیاز	رتبه
شروع	۰/۲۵۹	۵
توسعه	۰/۳۷۱	۴
استانداردسازی	۰/۴۰۹	۳
بهینه‌سازی	۰/۵۱۴	۲
نوآوری	۰/۵۳۷	۱

رتبه‌بندی سطوح بلوغ بر اساس ابعاد هشت‌گانه نشان می‌دهد که مرحله نوآوری با امتیاز ۰/۵۳۷ رتبه اول را به خود اختصاص داده است. پس از آن به ترتیب مرحله بهینه‌سازی، استانداردسازی، توسعه و شروع اولویت‌های بُعدی قرار دارند.

بحث و نتیجه‌گیری

تحقیق حاضر با هدف شناسایی و اولویت‌بندی موانع جریان دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی براساس بلوغ مدیریت دانش انجام گرفته است. عوامل مختلف موانع جریان دانش در قالب هشت بُعد ویژگی‌های دانش، منبع دانش، کانال‌های ارتباطی، عوامل زمانی، عوامل مدیریتی، عوامل سازمانی، عوامل فردی و عوامل فناوری مورد بررسی قرار گرفته است.

بر اساس نتایج پژوهش از بین ابعاد مختلف دانش، بُعد عوامل مدیریتی دارای بیشترین میزان اهمیت از سایر ابعاد است و به نقش شاخص رهبری ناکارآمد اشاره دارد. این بدین معنی است که عوامل مدیریتی در کتابخانه‌های دانشگاهی کارکرد مناسب ندارند. لازم است با برگزاری دوره‌های آموزشی جایگاه مدیریت دانش و چگونگی مدیریت دانش برای مدیران روشن شود؛ زیرا آنها هستند که باید این فرایند را در سازمان پیاده‌سازی کنند (Riege, 2005). نتایج این بخش پژوهش با یافته‌های محققانی چون پورسراجیان، اولیاء و سلطانی‌علی‌آبادی (۱۳۹۲)، منوریان، فضلی و مصباحی (۱۳۹۳)، ربیعی و معالی (۱۳۹۱)، تیمورنژاد، نجف‌بیگی و بهمنی (۱۳۹۰)، حقیقت‌طلب (۱۳۹۲)، پاتیل و کانت (Patil and Kant, 2014) مطابقت دارد.

یکی دیگر از ابعاد جریان دانش، بُعد منبع دانش است که در درجه دوم اهمیت قرار دارد و شاخص عدم آگاهی و درک کم از شیوه‌های به اشتراک‌گذاری دانش بیشترین موانع را ایجاد می‌کنند. وجود منبع دانش مناسب از الزامات ضروری جریان دانش می‌باشد. چنانچه در فرایند مدیریت دانش، در بحث اشتراک‌گذاری دانش منبع دانش از کم و کیف مناسب برخوردار نباشد، اساس جریان دانش مشکل‌دار خواهد شد. بنابراین سطح آگاهی افراد دانشی و شیوه‌های اشتراک‌گذاری دانش باید با راه‌های مختلف، ازجمله برگزاری کارگاه‌های آموزشی تقویت شوند و پاداش‌دهی مادی و معنوی جهت تقویت روحیه اشتراک‌گذاری افراد فراموش نگردد. نتایج این بخش پژوهش با یافته‌های محققانی چون لین، تن و چانگ (Lin, Tan and Chang, 2008) و حقیقت‌طلب (۱۳۹۲) مطابقت دارد.

بُعد عوامل سازمانی در درجه سوم اهمیت قرار دارد و شاخص فقدان مشوق‌های سازمانی برای اشتراک‌گذاری دانش جدید از مشکلات عوامل سازمانی می‌باشد. عوامل درون سازمانی و برون سازمانی غیرمنعطف نمی تواند محمل خوبی برای مدیریت دانش باشد. ساختار سازمانی باید از انعطاف و پویایی لازم برخوردار باشد. همچنین رهبری سازمان یکی دیگر از عوامل اصلی مدیریت دانش است. اگر مدیریت سازمان، در حرف و عمل، از مدیریت دانش حمایت جدی نکند هر تلاشی در این زمینه بی‌اثر خواهد بود (Rading, 2004)، لازم است سخن و عمل مدیران سازمان یکی باشد. نتایج این بخش پژوهش با یافته‌های محققانی چون

حلاجیان (۱۳۹۵)، منوریان، فضلی و مصباحی (۱۳۹۳)، لین، تن و چانگ (Lin, Tan and Chang, 2008) مطابقت دارد.

بُعد عوامل زمانی در درجه چهارم اهمیت قرار گرفته است و شاخص محدودیت زمان جهت ایجاد فرصت‌های کافی برای انتقال دانش و محدودیت وقت به‌دلیل درگیر شدن افراد سازمانی به فعالیت‌های جانبی و اجرایی در داخل یا خارج از سازمان بیش‌ترین موانع را دارند. اُدل و گریسون (Odell and Grayson, 1998) نبود زمان کافی را به‌عنوان یک مانع عمومی برای اشتراک دانش برجسته ساختند و این‌طور نتیجه‌گیری کردند که حتی زمانی‌که مدیران از مزایای اشتراک دانش آگاه‌اند، غالباً نمی‌توانند به‌خاطر محدودیت‌های زمانی آن‌را به اجرا گذارند. به‌علاوه محدودیت‌های زمانی سبب می‌شود تا افراد به‌جای صرف زمان برای اشتراک دانش با دیگران، آن‌را احتکار نمایند. اگر افراد دچار محدودیت زمانی باشند، به‌طور طبیعی بر تکالیفی تمرکز می‌کنند که برایشان سودمند است. (Grant, 1999؛ به‌نقل از مصباحی جمشید، ۱۳۹۱). نتایج این بخش پژوهش با یافته‌های محققانی چون حقیقت‌طلب (۱۳۹۲) و کیتانوویچ، هوبدی، ونکرخوف و مارشال (۲۰۱۵) مطابقت دارد.

بُعد مربوط به عوامل کانال‌های ارتباطی در درجه پنجم اهمیت قرار دارد. شاخص عدم زیرساخت‌های ارتباطی (نرم‌افزاری و سخت‌افزاری) مناسب می‌توانند بر نقش مثبت کانال‌های ارتباطی سایه افکنند و مدیریت دانش در سازمان کتابخانه را به چالش بکشند. محققان و متخصصان بسیاری به این نکته اشاره دارند که توانایی سازمان در اشتراک‌گذاری دانش، در درجه اول بستگی به داشتن کانال‌های ارتباطی دارد. نبود کانال ارتباطی مناسب جهت تماس و تعامل بین منبع دانش و دریافت‌کنندگان، در شرایطی که کارکنان در کنار هم کار نمی‌کنند یا افرادی که در یک تیم کار می‌کنند، مانع بالقوه برای اشتراک دانش است (Davenport, 1998). نتایج این بخش پژوهش با یافته‌های محققانی چون لین، تن و چانگ (Lin, Tan and Chang, 2008) مطابقت دارد.

بُعد عوامل فردی در درجه ششم اهمیت قرار دارد. شاخص نبود برنامه‌ریزی آموزش‌های ادواری پرسنل و تلاش نکردن در ارتقاء سطح دانش آنها موانعی را ایجاد می‌کنند که جریان دانش نمی‌تواند خوب عمل نماید. عوامل فردی اشتراک دانش به عواملی نظیر کمبود مهارت‌های ارتباطی و شبکه‌های اجتماعی، تفاوت‌های فرهنگی، تأکید بیش از اندازه بر سمت و کمبود زمان و اعتماد بین فردی مربوط می‌شود (Riege, 2005). برای خلق دانش سازمانی، دانش فردی (عینی و ضمنی) باید بیرونی شود (عباسی، ۱۳۸۶). برگزاری دوره‌های آموزشی به‌عنوان زیرساخت‌های لازم برای مدیریت دانش در سازمان ضروری است. در سازمان‌ها نیروهای باتجربه زیادی هستند که خودکار قادر نیستند از وضعیت کار سنتی به وضعیت کار فناوری تغییر وضعیت دهند. این افراد دارای دانش نهفته در ذهن می‌باشند و بخشی از منابع دانش غنی سازمان می‌باشند. بنابراین نیاز است تا سواد اطلاعاتی

این افراد را ارتقاء داد تا آن‌ها برای اشتراک گذاشتن دانش خود در سازمان مشکلی نداشته باشند. نتایج این بخش پژوهش با یافته‌های محققانی چون منوریان، فضلی و مصباحی (۱۳۹۳)، تیمورنژاد، نجف‌بیگی و بهمنی (۱۳۹۰) مطابقت دارد.

بُعد عوامل فناوری در درجه هفتم اهمیت قرار دارد و بیش‌تر به نقش شاخص مستندسازی ضعیف نظام دانش و عدم همسویی لازم بین مدیریت دانش و فناوری اطلاعات اشاره دارد. عوامل فناوری اشتراک دانش با عواملی نظیر عدم تمایل به استفاده از فناوری همبستگی دارد که این عدم تمایل به‌نوبه خود ناشی از عدم انطباق بین فناوری و نیازهای افراد، انتظارات غیرواقع بینانه از فناوری و مشکلات موجود بر سر راه ایجاد، یکپارچه‌سازی و اصلاح نظام‌ها مبتنی بر فناوری می‌باشد (Riege, 2005). برای سازمان کتابخانه‌های دانشگاهی، زیبنده نیست به‌عنوان بخش مهمی از بدنه مدیریت دانش از فناوری روز غافل باشند؛ لذا افزایش بودجه، توجیه علت نیاز، اقدام به تهیه و توجیه مدیریت عالی سازمان جهت به‌کارگیری به‌موقع و آموزش و به‌کارگیری ابزارهای فناورانه اطلاعاتی لازم است. نتایج این بخش پژوهش با یافته‌های محققانی چون ربیعی (۱۳۹۶)، حقیقت‌طلب (۱۳۹۲)، پورسراجیان، اولیاء و سلطانی‌علی‌آبادی (۱۳۹۲)، منوریان، فضلی و مصباحی (۱۳۹۳)، حلاجیان (۱۳۹۵)، تقی‌پور، محبوبی و قراگوزلو (۱۳۹۵)، ربیعی و معالی (۱۳۹۱) مطابقت دارد.

بُعد عوامل ویژگی‌های دانش در آخرین درجه از اهمیت قرار دارد و بیش‌تر به نقش تغییر سریع دانش اشاره دارد. لذا می‌طلبد مدیران کتابخانه‌های دانشگاهی جهت بهبود مدیریت دانش به برگزاری کارگاه‌های استفاده از فناوری‌های نوین دسترسی سریع و چگونگی به‌کارگیری دانش و استفاده از تجربیات متخصصین دانشی اقدام نمایند. نتایج این بخش پژوهش با یافته‌های محققانی چون حقیقت‌طلب (۱۳۹۲)، لین، تن و چانگ (Lin, Tan and Chang, 2008) مطابقت دارد.

یکی دیگر از اهداف پژوهش، سطح‌بندی موانع جریان دانش براساس سطوح بلوغ مدیریت دانش بود که نتایج نشان داد که کتابخانه‌ها در سطح نوآوری بیش‌ترین موانع را دارند. سپس، سطح بهینه‌سازی در رتبه دوم، سطح استانداردسازی در رتبه سوم، سطح توسعه در رتبه چهارم و سطح شروع دارای کم‌ترین موانع می‌باشد. بر این اساس کتابخانه‌های دانشگاهی در سطح شروع موانع خاصی ندارند، بدین معنی که تمام ابعاد جریان دانش در آنها جاری است و فرایند ایجاد و شناسایی دانش تقریباً بدون مشکل است. در بُعد مدیریتی و فردی، کتابخانه‌ها در سطح توسعه از بلوغ مدیریت دانش مشکل دارند. در این سطح درونی‌سازی و حفاظت از دانش و راهبری و هدایت مدیریت دانش مطرح است. در سطح توسعه فرصت‌ها و ارزش‌ها باید ارزیابی شود و به‌شکل یک طرح توجیهی مستند ارائه گردد. کتابخانه‌های دانشگاهی در بُعد ویژگی‌های دانش و کانال‌های ارتباطی در سطح استانداردسازی و گردآوری و کسب دانش دارای بیش‌ترین موانع می‌باشند.

در بُعد منبع دانش، بُعد سازمانی و بُعد فناوری بیش‌تر در سطح اشتراک‌گذاری و توسعه دارای موانع می‌باشند. در این سطح پایه‌های مدیریت دانش ایجاد و استاندارد شده‌اند. طرح‌های اولیه مدیریت دانش در تمامی سازمان از طریق استانداردسازی مستحکم شده است. بُعد زمانی بیشترین موانع را در سطح نوآوری دارد. وقتی سازمانی به این سطح می‌رسد که رهبران، توانمندی‌های مدیریت دانش را برای پشتیبانی از مدل و راهبردهای کسب‌وکار در نظر می‌گیرند (حسینی‌امین، میراعلمی و شصتی، ۱۳۹۶).

در پژوهش حاضر تلاش شد تا موانع و گلوگاه‌هایی که کتابخانه‌های دانشگاهی در گام‌های اصلی چرخه مدیریت دانش با آنها مواجه هستند را شناسایی و مشخص نماید. نتایج به‌دست آمده از یافته‌ها نشان داد، اگرچه موانع در کل ابعاد جریان دانش وجود دارد اما این موانع در بُعد مدیریتی از دیگر عوامل ملموس‌تر است. بنابراین توجه به شاخص‌های رهبری کارآمد، سبک درست مدیریت، حمایت سازمانی، توجه به کارکنان دانشی، برای رفع موانع ضروری می‌باشد.

پیشنهادهای پژوهش

با توجه به نتایج به‌دست آمده، به‌منظور افزایش احتمال موفقیت مدیریت دانش، پژوهش‌های زیر را می‌توان در راستای افزایش تعمیم‌پذیری این پژوهش در سازمان‌های دیگر انجام داد.

الف) شناسایی و اولویت‌بندی موانع جریان دانش در دیگر کتابخانه‌ها.

ب) شناسایی و اولویت‌بندی موانع جریان دانش براساس انواع دیگر سطوح بلوغ مدیریت دانش... .

ج) بررسی ابعاد دیگر موانع کلیدی جریان دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی.

محدودیت‌های پژوهش

از عمده محدودیت‌های پژوهش حاضر، نبود کار مشابه در این زمینه بود، با وجود تلاش بسیار برای یافتن پژوهشی که به‌طور مستقیم به موضوع پرداخته باشد نمونه‌ای یافت نشد.

با توجه به زمان جمع‌آوری داده‌ها، نتایج پژوهش محدود به دوره زمانی فعلی می‌باشد و قابلیت تعمیم قطعی به زمان‌های دیگر را ندارد، ممکن است نتایج پژوهش و روابط بین متغیرها در زمان دیگر متفاوت از نتایج فعلی این پژوهش باشد.

منابع

اخوان، پیمان؛ اولیایی، النوش؛ دسترنج‌ممقانی، نسرین و ثقفی، فاطمه (۱۳۸۹). توسعه فرآیندهای چرخه مدیریت دانش مبتنی بر عوامل مؤثر بر موفقیت دانش. *فصلنامه سیاست علم روز*، ۳(۲)، ۱-۱۱.

پورسراجیان، داریوش؛ اولیاء، محمد صالح؛ سلطانی‌علی‌آبادی، مژگان (۱۳۹۲). تعیین و اولویت‌بندی موانع به اشتراک‌گذاری دانش در دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی مطالعه موردی مؤسسه آموزش عالی امام جواد (ع). *فصلنامه تخصصی پارک‌ها و مراکز رشد*، ۹(۳۴)، ۳۴-۴۳.

تاج‌الدینی، اورانوس؛ موسوی، علی سادات؛ شعبانی، علی (۱۳۸۹). مدیریت دانش در عصر وب ۲: رویکردی تکامل گرایانه. *تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی*، (۵۱)، ۱۰۱-۱۱۹.

تقی‌پور، محمد؛ محبوبی، مریم؛ قراگوزلو، حمید (۱۳۹۵). بررسی تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر موانع به اشتراک‌گذاری دانش (به انضمام مطالعه موردی). *فصلنامه پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران*، ۳۱(۴)، ۱۰۴۹-۱۰۷۴.

تیمورنژاد، کاوه؛ نجف‌بیگی، رضا؛ بهمنی، عباس (۱۳۹۰). شناسایی و رتبه‌بندی موانع فرهنگی در پیاده‌سازی مدیریت دانش در بین واحدهای ستادی و تولیدی شرکت ایران‌خودرو. *مدیریت فرهنگی*، ۵(۱۲)، ۹۷-۱۱۲.

حسن‌بیگی، محسن (۱۳۸۹). *ارائه مدل عوامل کلیدی موفقیت مدیریت دانش به‌منظور افزایش خلاقیت و یادگیری سازمانی در شرکت فرودگاه‌های کشور*. دانشگاه پیام نور، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده فنی و مهندسی.

حسنقلی‌پور، طهمورث؛ عابدی جعفری، حسن و خطیبیان، ندا (۱۳۸۸). سنجش سطح بلوغ مدیریت دانش در سازمان‌ها از طریق یک مدل بلوغ توسعه‌یافته مدیریت دانش. *فصلنامه علوم و مدیریت ایران*، ۴(۱۴)، ۱۲۱- ۱۴۸.

حقیقت‌طلب، مریم (۱۳۹۲). *شناسایی و استخراج موانع جریان دانش مبتنی بر سطوح مدل بلوغ مدیریت دانش سازمان*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، گروه مدیریت اجرایی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد سلامی واحد قزوین.

حلاجیان، ابراهیم (۱۳۹۵). بررسی و اولویت‌بندی موانع استقرار مدیریت دانش در شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور با روش تحلیل سلسله مراتب. *فصلنامه مدیریت شهر*، (۴۵)، ۱۱۹-۱۳۴.

ابراهیمی، سمیه (۱۳۹۲). مدیریت دانش در سازمان‌های دولتی و غیردولتی. *مجله تعاون و روستا*، ۵(۱۴)، ۵۳-۷۰.

دهقان‌نجم، منصور (۱۳۸۸). مدیریت دانش و نقش آن در نوآوری سازمانی. *ماهنامه مهندسی خودرو و صنایع وابسته*، (۱۰)، ۴۷-۵۲.

رادینگ، آلین (۱۳۸۳). *مدیریت دانش: موفقیت در اقتصاد جهانی مبتنی بر اطلاعات*. (ترجمه محمدحسین لطیفی). تهران: سمت.

ربیعی، علی؛ معالی، مهناز (۱۳۹۱). بررسی موانع زیرساختی اعمال مدیریت دانش و ارائه الگوی بهبود در مراکز آموزش عالی. *سیاست علم و فناوری*، ۵(۱). ۱-۱۶.

ربیعی، نامدار (۱۳۹۶). بررسی موانع اجرای مدیریت دانش در شرکت‌های ایرانی؛ مطالعه موردی: (شرکت راهبرد و توسعه طرح‌ها). *اطلاعات و مدیریت دانش*، ۱۶(۲)، ۱-۱۷.

رفیعه، زهرا (۱۳۹۶). عوامل و موانع اشتراک‌گذاری دانش بین دبیران (مطالعه موردی: دبیران فیزیک شهر نیشابور). *مطالعات روانشناسی و علوم تربیتی*، (۲۱)، ۱۹-۳۳.

حسینی‌امین، حامد؛ میراعلمی، فرنوش و شصتی، ریحانه (۱۳۹۶). مدل بلوغ مدیریت دانش. *دومین همایش ملی علوم انسانی، تهران، شرکت توسعه دانش فرزانگان ایران*، ۱-۲۰. بازیابی شده در ۲۰ اسفند ۱۳۹۶ از https://www.civilica.com/Paper-NHSC02-NHSC02_086.html

عباسی، زهره (۱۳۸۶). «مروری بر مدل‌های پیاده‌سازی مدیریت دانش در سازمان‌ها». *اولین کنفرانس مدیریت دانش، ۱۳-۱۴ بهمن، مرکز همایش‌های بین‌المللی رازی*. صص ۱-۱۵.

مزروعی نصرآبادی، اسماعیل؛ شورکی، محبوبه (۱۳۹۳). *بررسی موانع پیاده‌سازی مدیریت دانش در شرکت توزیع نیروی برق استان قم*. سومین همایش ملی سالیانه علوم مدیریت نوین، گرگان، انجمن علمی و حرفه‌ای مدیران و حسابداران گلستان، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی‌آباد کتول.

مصباحی‌جمشید، مهرناز (۱۳۹۱). *تعیین موانع اشتراک دانش برای استقرار مدیریت دانش*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک.

منوریان، عباس؛ فضلی، فاطمه؛ مصباحی، جمشید (۱۳۹۳). شناسایی و رتبه‌بندی عوامل پیش‌برنده و بازدارنده تسهیم دانش در یک سازمان دولتی. *فرایند مدیریت توسعه*، ۲۷(۹۰)، ۲۵-۴۶.

مومیوند، روح‌الله (۱۳۸۷). *بررسی موانع سازمانی اعمال سیستم مدیریت دانش (مطالعه موردی در اداره‌های ثبت احوال استان همدان)*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. گروه منابع انسانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک.

Ajinferuke, I. (2003). Role of information professionals in knowledge management programs, empirical evidence from Canada. *Information Science Journal*, 6(1), 247-257.

Cvitanovic, C., Hobday, A.J., Van Kerkhoff, L., Marshall, N.A. (2015). Overcoming barriers to knowledge exchange for adaptive resource management, the perspectives of Australian marine scientists. *Marine Policy*, 52, 38-44.

Connelly, C.E. & Kelloway, E. K. (2003). Predictors of employees' perceptions of knowledge sharing culture. *Leadership & Organization Development Journal*, 24 (5/6), 294-305.

Davenport, T.H. & Prusak, L. (1998). *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know*. Boston, Massachusetts, Harvard Business School Press.

Desouza, K.C. (2003). Strategic Contributions of game rooms to knowledge management: some preliminary insight. *Information & management*, 41 (1). 63-74.

Lin, C., Tan, B., chang, S. (2008). An exploratory model of knowledge flow barriers with in healthcare organizations. *Information & Management*, 45(5), 331–339

Lin, C., Wu, J., Yen, D. C. (2012). Exploring Barriers to Knowledge Flow at Different Knowledge Management Maturity Stages. Information & management, 49, 10- 23.

Patil, S.K., Kant, R. (2014). Ranking the barriers to knowledge management adoption in the supply chain using the fuzzy AHP method. *International Journal of Business Innovation and Researc*h, 8(1), 52-75.

Pee, Lg., Kankanhalli, A. (2009). A model of organizational knowledge management maturity based on people, process, and technology. *Journal of Information & Knowledge Management*, 8, 79-99.

Qinxuan, G., Yingting, G. (2011). *A Factorial Validation of Knowledge-Sharing Motivation Construct*. Journal of Service Science and Management, 4(1), 59-65.

Riege, A. (2005). Three- dozen knowledge sharing barriers mangers must consider. *Journal of knowledge management*, 9(3), 18- 35.

Sharifuddin, S.O., Ikhsan, S., Rowland, F. (2004).”knowledge management in a public organization: a study on the relationship between organizational elements and the performance of knowledge transfer”. *Journal of knowledge management*, 8(2), 95-111.

American productivity and quality center (5.0.3) (2011). Processes Classification Framework. Retrieved January 7, 2011, from http://www.apqc.org/process-classification-framework.